

„Online vereinbarte Termine scheinen den Patienten verbindlicher.“

Augenärztin Dr. Andrea Lietz-Partzsch entlastet ihre Mitarbeiter durch **Timerbee** und schafft Patientenservice

Dr. Andrea Lietz-Partzsch betreibt ihre augenärztliche Praxis bereits seit 1995 in der Breite Straße im Herzen Berlins – eine lange Zeit im engen Wettbewerb der Hauptstadt. Ihr Erfolgsrezept: „Wir versuchen dem Wunsch unserer Patienten nach Effizienz, geringen Wartezeiten und einer qualitativ hochstehenden Behandlung bestmöglich nachzukommen. Dadurch haben wir im Laufe der Jahre eine hohe Patientenbindung erreicht“, verrät die Ärztin für Augenheilkunde.

Ein Baustein für die Zufriedenheit der Patienten ist die Terminvereinbarung. Bereits seit 2005 kann diese online erfolgen, unabhängig von Telefon, Sprechzeiten und verfügbaren Mitarbeitern.

Timerbee heißt die Lösung und wird von Imilia Interactive Mobile Applications aus Berlin vertrieben. Warum hat sich Dr. Lietz-Partzsch für diese Lösung entschieden? „Weil sie für mich bereits damals zukunftsweisend und Imilia das erste Unternehmen war, das sich mit der Terminvereinbarung für Ärzte beschäftigt hat“, so die Augenärztin. Nach einem Informationsgespräch war die Entscheidung gefallen. „Mir leuchtete sofort ein, dass der Bedarf in diesem Bereich zunehmen wird“, blickt Dr. Lietz-Partzsch zurück.

Einfache Bedienung, stabiler Betrieb

Die Einführung von Timerbee verlief so reibungslos wie erwartet. Da das System internetbasiert ist, erfordert es keine lokale Instal-

lation und Systempflege seitens der Anwender. Die beiden medizinischen Fachangestellten waren in wenigen Stunden geschult.

„Timerbee ist für jeden, der einen Computer bedienen kann, ganz einfach anzuwenden. Man gibt sein Passwort ein, sieht die Terminanfragen der Patienten und kann sie bestätigen oder ablehnen“, beschreibt die Fachärztin das Prozedere.

Zur Zeit der Einführung war die Terminplanung von Imilia noch nicht fertig entwickelt. Dr. Lietz-Partzsch war also Anwenderin der ersten Stunde und hat ihre Erfahrungen stetig mit dem Entwicklerteam geteilt. So fanden auch einige Erweiterungen Beachtung in der Lösung. „Die Zusammenarbeit war damals bereits sehr angenehm und konstruktiv“, lobt die Augenärztin. „Das hat sich bis heute nicht geändert. Service und Kundenbetreuung sind immer erreichbar und helfen uns bei Problemen schnell. Die Mitarbeiter sind zudem kompetent und freundlich. So helfen wir natürlich auch gerne, die Lösung weiter zu optimieren.“



Die Ansprüche der Anwender aus Berlin sind überschaubar: Die Terminplanung muss vor allem für die Patienten einfach zu bedienen sein sowie sicher und reibungslos funktionieren. Beides ist gegeben, wie die Ärztin für Augenheilkunde ausführte: „Ich bin sehr zufrieden und habe Timerbee bereits guten Gewissens an Kollegen weiterempfohlen.“ Auch die Patienten haben sich an die neue Art der Terminvereinbarung gewöhnt.

„Zu Beginn war es noch ungewohnt, die Idee wurde von unserer Klientel aber gut angenommen. Und gerade heute, wo viele, gerade junge Menschen ihre Zeit sehr effizient einteilen wollen, profitieren wir sehr von dem Tool.“

Gute Planung vorausgesetzt

Die Terminvereinbarung erfolgte vorher ausschließlich über das Telefon und tut es heute vielfach immer noch. Das ist den überwiegend älteren Menschen – ein hoher Prozentsatz, der regelmäßig die Praxis besucht, ist Mitte 70 und älter – geschuldet, die nicht Smartphone- oder Computer-affin sind.

Deshalb nutzt Dr. Lietz-Partzsch die Online-Terminvereinbarung heute noch vorrangig im Bereich der Kinder- und Jugend-sprechstunden. „Da liegt der Prozentsatz von Anwendern bereits bei etwa 60 Prozent.“

60% der Kinder- und Jugend-sprechstunde werden online vergeben

Künftig möchte die Augenärztin auch die regulären Sprechstunden vermehrt über Timerbee planen. Davor muss jedoch noch ein Problem gelöst werden: In der Augenheilkunde sind je nach Diagnose sehr viele Einzeluntersuchungen nötig, für die entsprechende Geräte reserviert werden müssen. Das ist Bestandteil der Terminvereinbarung, die also so intelligent sein muss, dass sie von den

Symptomen auf die mögliche Untersuchung und Behandlung schließen kann. „Die Untersuchungszeit variiert bei uns zwischen einer Viertelstunde und einer Stunde. Wenn das nicht passend getaktet ist, kann es zu langen Wartezeiten kommen. Aktuell arbeiten wir mit Imilia an einer entsprechend intelligenten Lösung“, so Dr. Lietz-Partzsch.

Bis dahin gilt der Fokus weiterhin den Kinder- und Jugendsprechstunden. Die Länge ist jeweils in etwa gleich und die Untersuchungen, die zusätzlich durchgeführt werden müssen, sind überschaubar.

Diese Termine lassen sich also optimal per Internet vereinbaren. Zuweiser spielen für die Praxis eine untergeordnete Rolle, da dort nicht operiert wird. Zwar gibt es Zuweisungen durch Internisten oder Hausärzte, dafür möchte Dr. Lietz-Partzsch Timerbee aber vorerst nicht öffnen.

Bietet genau das, was benötigt wird

Der Zugang zur Terminplanung ist denkbar einfach. Das Portal wird über die Website geöffnet. Vorher muss der Patient sich anmelden und Basisinformationen – Name, Geburtsdatum und Telefonnummer – hinterlassen. Nach einer Bestätigungsmail kann dann im Kalender der Wunschtermin angegeben werden, der dann bestätigt wird.

Online-Terminvergabe mit Timerbee

- 1 Flexible Online-Terminvergabe auf Ihrer Webseite
- 2 Individuell nach Arzt, Behandlung und Zeit konfigurierbar
- 3 Mehr Termintreue durch Bestätigung und Erinnerung per E-Mail & SMS

Unmittelbar vor dem Termin erhält der Patient noch automatisch eine Terminerinnerung per SMS.

Dr. Lietz-Partzsch ist sehr zufrieden mit Timerbee – auch nach all den Jahren noch und trotz der mittlerweile großen Konkurrenz im Markt der Online-Terminbuchungen. „Selbstverständlich beschäftige ich mich mit den möglichen Alternativen, es gibt für mich aber keinen Grund zu wechseln“, stellt sie fest. „Timerbee ist eine kleine, feine Lösung, die genau das bietet, was ich erwarte und brauche.“

Besonders lobt die Augenärztin die große Flexibilität von Imilia. Das Unternehmen denke wie ein Arzt und sei bemüht, individuelle, passgenaue Lösungen für seine Kunden zu liefern. Dazu bedarf es eines engen Kontaktes, der dann im Austausch immer wieder innovative Neuerungen hervorbringt.

„Gibt es dann einmal ein Problem, wird es zeitnah gelöst, meist per Remote-Zugriff“, berichtet Dr. Lietz-Partzsch. „Das funktioniert immer reibungslos, wir müssen keinen Techniker bestellen, das System läuft schnell wieder und wir sparen Geld. Selbst wenn meine Mitarbeiter einmal einen Fehler gemacht haben, wurde das Problem immer in unserem Sinne und ohne Mehrkosten gelöst.“



Höhere Termintreue bei Online-Vereinbarungen

Wo genau sieht die Ärztin für Augenheilkunde nun die Vorteile von Timerbee für ihre Praxis? „Jedes Telefonat, das meine medizinischen Fachangestellten nicht führen müssen, bedeutet eine große Erleichterung.“

Schließlich kümmern sie sich neben der Terminvereinbarung um sämtliche Abläufe in der Praxis, etwa den Empfang der Patienten oder das Ausstellen von Rezepten“, erläutert Dr. Lietz-Partzsch. Darüber hinaus beobachtet die Fachärztin gerade bei neuen Patienten eine höhere Termintreue nach einer Onlinevereinbarung. „Diese Patienten sind tatsächlich zuverlässiger, was Absagen angeht.“

Die hohe Quote an Rückmeldungen, wenn ein Termin nicht wahrgenommen werden kann, hat sicher auch mit der SMS-Erinnerung zu tun. Darüber hinaus müssen die Patienten ja persönliche Daten in das System eingeben. Vielleicht verdeutlicht das, dass man mit der Terminvereinbarung auch eine Verpflichtung eingegangen ist.

Bei telefonisch vereinbarten Terminen kommt es verhältnismäßig häufig vor, dass die Patienten sich dann entweder gar nicht mehr melden oder einfach nicht kommen.“ Ein Aspekt mit wirtschaftlichen Auswirkungen für Dr. Andrea Lietz-Partzsch – und einer, der ganz klar für Timerbee spricht.

Kontaktieren Sie uns, um die ideale Lösung für Ihre Anforderungen zu finden!

Imilia Interactive Mobile Applications GmbH
Wichmannstraße 7 | 10787 Berlin
www.timerbee.de
info@imilia.com
+49 30 120 84 88 70

